

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

ELIANA LEAL FERREIRA

**AVALIAÇÃO DA INTERFACE SERVIDOR-INFORMÁTICA NA
ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E O PROCESSO DE CULTURA E MUDANÇA
ORGANIZACIONAL**

Curitiba
2011

ELIANA LEAL FERREIRA

**AVALIAÇÃO DA INTERFACE SERVIDOR-INFORMÁTICA NA
ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E O PROCESSO DE CULTURA E MUDANÇA
ORGANIZACIONAL**

Projeto técnico apresentado à
Universidade Federal do Paraná para
obtenção do título de Especialista em
Gestão Pública.

Orientador: Prof. Mariane Lemos
Lourenço

Curitiba
2011

SUMARIO

1. INTRODUÇÃO	04
1.1 Apresentação/Problemática	04
1.2 Objetivo Geral do trabalho	05
1.3 Justificativa do trabalho	05
2. REVISÃO TEÓRICO-EMPÍRICA	08
3. METODOLOGIA	11
4. A INSTITUIÇÃO PÚBLICA	12
4.1 Descrição geral	12
4.2 Diagnóstico da situação-problema	14
5. PROPOSTA	17
5.1 Desenvolvimento da proposta	17
5.2 Plano de implantação	17
5.3 Recursos	18
5.4 Resultados esperados	18
5.5 Riscos ou problemas esperados e medidas preventivo-corretivas	19
5.6 Discussão dos resultados obtidos	19
6. CONCLUSÃO	28
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	30

1. INTRODUÇÃO:

1.1 Apresentação/Problemática:

Este trabalho trata-se de um processo de pesquisa e de busca, a situação típica deste trabalho é a de uma organização pública que tem alguns problemas em sua operação e ou produtividade e busca nos modelos da gestão pública estudada nesse curso uma alternativa técnica para solução, visando levantar dados sobre o conhecimento de informática dos servidores do Departamento de Vigilância Sanitária do Município de São José dos Pinhais.

Após a busca de dados através do chek-list, o qual será aplicado via e-mail, tipo mala direta para os servidores da Vigilância Sanitária do Município, as respostas serão avaliadas, analisadas e com o resultado será realizado uma discussão técnica a respeito desse processo de Cultura e mudança Organizacional do servidor público.

Este trabalho tem o intuito de contribuir, demonstrando diante da literatura abordada, o quanto o processo de cultura e mudança organizacional dos sistemas de informação de informática no serviço público ainda são complicados. Não se trata de implantar mudanças, mas sim orientar o processo de mudança, direcionando tanto a organização quanto o servidor-usuário para a ocorrência do mesmo.

O tema principal desse trabalho é a análise do conhecimento e domínio da ferramenta de informática nas atribuições das atividades profissionais pertinentes ao usuário-servidor. Como apoio para o tema, foi elaborado um questionário, o qual se encontra no anexo desse trabalho, contendo perguntas pertinentes a ferramenta computador e informática, e perguntas sobre a postura da instituição e do servidor a respeito do tema abordado. Também se utilizou como uma ferramenta importante de apoio para o desenvolvimento desse trabalho alguns autores referenciados ao longo do trabalho.

Este trabalho trata-se de uma avaliação de habilidades e competências tanto do servidor como da Instituição e departamento avaliado. Está sendo realizado para que seja possível quantificar de forma realística, o processo de mudança na Cultura das instituições públicas com a invasão da informatização dos sistemas, se esse processo é lento ou não, ou se ainda está em processo de

construção no Departamento de Vigilância Sanitária do Município de São José dos Pinhais.

É importante ressaltar que dessa forma é possível realizar uma investigação qualitativa e quantitativa observando a necessidade de capacitação e treinamento do servidor público que alimenta os sistemas de informação e também das instituições públicas, as quais podem não estar preparadas para receber essas informações e são responsáveis pelo repasse das informações.

Então esse processo todo de investigação, avaliação e análise tem como relevância a necessidade de mais dinamismo no processo de informação e informatização, o qual hoje não é tão aparente, provocando críticas severas quanto a morosidade do processo, da Instituição e contra o próprio servidor público.

1.2 Objetivo Geral do trabalho:

O objetivo geral desse trabalho foi de quantificar e demonstrar de forma gráfica e percentualmente se os servidores do Departamento de Vigilância em Saúde do município de São José dos Pinhais dominam o instrumento de tecnologia de informação, a informática, a eles oferecida pela Instituição. Pretendeu-se avaliar o processo de Cultura e mudanças nas organizações da Administração Pública, dentre as mudanças avaliadas o destaque foi para a mudança organizacional dentro da disciplina de Cultura e Mudança Organizacional, já que Cultura e mudança são fenômenos intensamente relacionados e interdependentes. E uma das grandes mudanças que revolucionou o Brasil na década de 90 foi o computador e seus aplicativos.

A Administração Pública aderiu ao processo de tecnologia da informação na área da Saúde com vários programas, graças à elaboração da Política Nacional de Ciência e Tecnologia e Inovação em Saúde, em 2004 no Brasil. Verificando a data de elaboração da Política Nacional de Ciência e Tecnologia e Inovação na Saúde, em 2004, podemos entender como esse processo é recente.

1.3 Justificativas do objetivo:

Os profissionais de saúde, dentro de seu âmbito profissional, devem estar aptos a desenvolver ações de prevenção, promoção, proteção e reabilitação da saúde, tanto em nível individual quanto coletivo. Cada profissional deve assegurar que sua prática seja realizada de forma integrada e contínua com as demais instâncias do sistema de informação de saúde. Os profissionais devem realizar seus serviços dentro dos mais altos padrões de qualidade e dos princípios da ética/bioética, tendo em conta que a responsabilidade da atenção à saúde não se encerra com o ato técnico, mas sim, com a resolução do problema de saúde, tanto individual como coletivo.

Para a tomada de decisão, o trabalho dos profissionais de Vigilância Sanitária deve estar fundamentado na capacidade de tomar decisões visando o uso apropriado, eficaz e custo-efetividade, da força de trabalho, de medicamentos, de equipamentos, de procedimentos e de práticas. Para este fim, os mesmos devem possuir habilidades para avaliar, sistematizar e decidir a conduta mais apropriada, logo a tecnologia da informação, com a inclusão digital são ferramentas estratégicas na obtenção de ênfase nesse processo.

Segundo TAGLIAPIETRA (2004), as organizações exercem forte influência nas pessoas em seu comportamento no trabalho, e as estruturas rígidas, limitam a criatividade e criam obstáculos ao desenvolvimento individual e coletivo, daí a necessidade de organizações flexíveis, pois permitem que se permeiem novas idéias, novas soluções para resolver problemas antigos.

A comunicação é outro fator importantíssimo para os Servidores da Vigilância em saúde e devem ser acessíveis e manter a confidencialidade das informações a eles confiadas, na interação com outros profissionais de saúde e o público em geral. A comunicação envolve comunicação verbal, não verbal e habilidades de escrita e leitura; o domínio de, pelo menos, uma língua estrangeira e de tecnologias de comunicação e informação, e são nessas tecnologias de informação que observamos a Cultura das mudanças Organizacionais.

Com a presença da informatização, a Administração Pública se volta para o gerenciamento dos profissionais para torná-los aptos a fazer o gerenciamento e administração tanto da força de trabalho, dos recursos físicos e materiais e de informação, da mesma forma que devem estar aptos a serem gestores, empregadores ou lideranças na equipe de saúde.

Por fim, a Educação Permanente desses profissionais deverá ser capaz de aprender continuamente, tanto na sua formação, quanto na sua prática. Desta forma, os profissionais devem aprender a aprender e ter responsabilidade e compromisso com a educação e o treinamento/estágios das futuras gerações de profissionais, não apenas transmitindo conhecimentos, mas proporcionando condições para que haja benefício mútuo entre os futuros profissionais e os profissionais dos serviços, e isso é parte integrante do processo de Cultura e mudança Organizacional.

2 REVISÃO TEÓRICO-EMPÍRICA:

Desde 2009 a Secretaria de Saúde de São José dos Pinhais passa por inúmeras transformações. A mudança da gestão no segundo semestre foi seguida pela construção coletiva do Plano Municipal de Saúde com vistas ao período de 2010 a 2013, resultado de um intenso e participativo processo realizado no curto espaço de quatro meses e que incorpora as críticas e contribuições surgidas em reuniões e oficinas de trabalho com centenas de profissionais de saúde e com o Conselho Municipal de Saúde. Com a visão de que o Plano Municipal de Saúde deve cumprir não só a formalidade exigida pela legislação vigente, mas, e, principalmente, expressar o desejo coletivo de mais e de melhores serviços e ações de saúde para a população, este deve servir como ferramenta para a gestão e avaliação das metas propostas e ainda, estimular o controle social como instrumento que propicia qualificar a participação de todos.

No que concerne a implantação da Educação Permanente, as metas propõem o desenvolvimento embasado na política vigente da Secretaria de Gestão do Trabalho e da Educação na Saúde, SGTES (2006), apoiada na intenção de expansão do Sistema de Saúde Local e na despreciação do atendimento. Nesta linha, desenvolveu-se um projeto de educação permanente para toda a rede de saúde contemplando temas atuais em Humanização, Integralidade na Atenção e Gestão em Saúde, além de propostas de qualificação técnica específica dos servidores do município, bem como um processo de mudança da estrutura rígida do serviço público.

Para STARKEY (1997), os indivíduos de uma organização são livres para perseguir seus próprios meios, ideais, e a gerência, o gestor, tem como papel assegurar que as ações estejam em harmonia com as estruturas e regras existentes, as quais norteiam e controlam o comportamento.

ZIEMER (1996), dizia que as empresas tradicionais, burocráticas, quando são pressionadas a mudar, fazem apenas no nível visível da organização (estrutura, processos, e tecnologias). Ignoram que as mudanças atuais exigem uma mudança radical na maneira como os seres humanos pensam, sentem, agem e se relacionam. “A Sombra organizacional” representa aquela dimensão da empresa que não é reconhecida pelo público interno e não pode ser discutida em

reuniões formais, logo, não pode ser modificada, e isso é comum ao serviço público, e ao departamento de Vigilância Sanitária (ZIEMER, 1996).

Para CHIAVENATO (2004), as organizações tradicionais com suas características imutáveis, estáticas, fechadas e herméticas, tolhem tanto a liberdade das pessoas, que estas se ambientam e se acostumam a trabalhar dentro de viseiras, voltadas exclusivamente para a continuidade das coisas, e a considerar o conservadorismo como tradição e filosofia de trabalho.

CHIAVENATO (2004), ressalta que para que a mudança ocorra, é necessário que exista um ambiente psicológico propício, uma cultura organizacional adequada, um estímulo individual e grupal para a melhoria e a excelência da organização.

As pessoas que apresentam traços de personalidade como iniciativa, independência de pensamentos, ação e flexibilidade, sabem se expressar melhor e desenvolver idéias criativas (ALENCAR *apud* ANGELONI, 2002).

Para STARKEY (1997), a inovação gerencial, como de produtos e processos, depende de nova tecnologia e as novas tecnologias podem ser de: gestão (como de engenharias), de software, novos conhecimentos, informação, ferramentas e métodos. Para que as inovações a partir da criatividade das pessoas se concretizem é necessário que a estrutura organizacional não represente um obstáculo ao desenvolvimento de um ambiente dinâmico e favorável a organização e as pessoas.

FONSECA (2002) aborda que as organizações respondem não só de maneira operacional e funcional, mas também de maneira simbólica, através de sua cultura organizacional e da veiculação que se faz com o seu colaborador.

Então, para finalizar essa teorização, fez-se necessário a colocação de autores renomados para validar o trabalho sob o foco da importância de flexibilização no processo de mudança organizacional, pois não existe evolução sem transformação, do mesmo modo que a transformação só é possível se ocorrer mudanças.

Segundo CHU (2003), o mundo vem passando por inúmeras mudanças, a economia global tem proporcionado riscos e oportunidades, forçando as organizações a uma intensa busca de melhorias, por isso a necessidades dessas organizações de se reinventar e de revolucionar.

SENGE (1990), dizia que a humanidade criou muito mais capacidade de gerar informações do que o homem é capaz de absorver, com isso se afirma em FISCHER (2001), que a discrepância entre a velocidade das mudanças do ambiente do setor e a velocidade das mudanças do ambiente interno da organização impõem a assustadora tarefa da mudança organizacional.

SOTO (2002) colocou que a mudança era um caminho eterno, imutável, sem retorno possível e somente aqueles que aprendem a preveni-la, a provocá-la ou a aproveitá-la poderão ser seus aliados para viver de forma criativa.

A mudança organizacional é um processo complexo, segundo WOOD (1995), trata-se de qualquer transformação de natureza estrutural, institucional, estratégica, cultural, tecnológica, humana, ou de qualquer outro componente, capaz de gerar impacto em partes ou no conjunto da organização.

3 METODOLOGIA:

Para desenvolvimento desse trabalho foi necessário:

- 1) Desenvolver um processo de busca e de revisão da literatura pertinente a temática abordada a respeito da disciplina de Cultura e mudança Organizacional;
- 2) Após a busca pré-eliminar sobre o assunto, iniciou-se o processo de elaboração do projeto técnico para posterior aprovação do departamento de Pós-Graduação;
- 3) A seguir, iniciou-se o processo de elaboração do chek-list, contendo um questionário investigativo específico com 14 perguntas, o qual foi aplicado aos servidores da Vigilância Sanitária do Município de São José dos Pinhais;
- 4) Esse questionário foi aplicado online, via e-mail, o qual foi desenvolvido via e-mail online para 30 fiscais da Vigilância Sanitária. O município conta hoje com 30 fiscais da Vigilância Sanitária, sendo que para esse trabalho apenas 24 responderam ao questionário.
- 5) Ferramenta que viabilizou esse processo foi a internet e o Computador;
- 6) Após a coleta dos questionários, iniciou-se a etapa de avaliação dos resultados obtidos;
- 7) A seguir foi realizada a análise dos resultados obtidos e uma discussão sobre os resultados;
- 8) Por fim, terminou com a elaboração de um descritivo conclusivo a respeito do trabalho proposto, e ao final do trabalho, elaborado uma sugestão de melhoria para o sistema analisado.

É importante ressaltar que os questionários encontram-se no anexo desse trabalho, e outro detalhe importante foi preservada a identidade do servidor.

4 A INSTITUIÇÃO PÚBLICA:

4.1 - Descrição geral:

Com 1.451 profissionais atuantes, a Secretaria Municipal de Saúde dispõe de 35 (trinta e cinco) Unidades Prestadoras de Serviço, sendo 26 Unidades Básicas e 13 (treze) Unidades Especializadas. Na área urbana estão localizadas todas as Unidades Especializadas e 12 (doze) das Unidades Básicas. Em relação ao Departamento de Vigilância Sanitária, este está dividido em seis regionais de saúde, composta por atualmente 30 fiscais técnicos em Vigilância Sanitária. O departamento de Vigilância em Saúde está situado na Secretaria Municipal de Saúde de São José dos Pinhais, e é quem dá as diretrizes para os fiscais-técnicos das regionais de saúde.

Características próprias da cidade de São José dos Pinhais: estar localizada em região metropolitana, com grande extensão rural, ser pólo industrial metal-mecânico, ter crescimento populacional acentuado e defasagem entre a oferta de serviços públicos e acréscimo constante da demanda levam a escassez de recursos humanos, especialmente na área de saúde e educação.

Dados Gerais do Município

Fundação	08 de janeiro de 1853
Distância até a capital	15 Km
Municípios limítrofes	Norte -Curitiba, Pinhais e Piraquara Sul -Mandirituba e Tijucas do Sul Leste - Morretes e Guaratuba Oeste - Fazenda Rio Grande
Área territorial	945,67Km2
Área territorial rural	764,04Km2
Área territorial urbana	184,63Km2

População	279.297 hab. <i>Est. IBGE/2009</i>
Densidade demográfica	287,28 hab/Km2 (Fonte: PMSJP)
Altitude	906m
Clima	Subtropical Cfb
IDH	0,796 médio PNUD/2000
PIB	R\$ 8.493.381,00 <i>IBGE/2009</i>
PIB per capta	R\$ 32.218,00 <i>IBGE/2009</i>
Número de bairros	40
Economia	Destaque para a presença do Aeroporto Internacional Afonso Pena e instalação de grandes automotivas.

Relação das Unidades de Saúde Urbanas e população de área de abrangência.

Unidades de Saúde Urbanas	População Estimada
Afonso Pena	54.000
Borda do Campo	40.000
Central	20.000
CSU	13.000
Guatupê	20.000
Ipê	19.000
Moradia Trevisan	14.800
Riacho Doce	33.000
São Marcos	16.000
Veneza	12.000
Xingu	21.800
TOTAL	263.800

Relação das Unidades de Saúde Rurais, população de área de abrangência e número de profissionais.

Unidades de Saúde Rurais	População Estimada
Agaraú/Cotia	6.000
Cachoeira	6.000
Campina do Taquaral	6.000
Campo Largo	10.000
Castelhanos	2.000
Contenda	6.400
Faxina	4.500
Malhada	6.000
Marcelino	6.000
Murici	10.000
TOTAL	72.900

São José dos Pinhais está estabelecido na região metropolitana de Curitiba, estado do Paraná, região sul do Brasil. Sua área territorial de quase 1.000 km² em área predominantemente rural (764 km²) abriga uma população de 279.297 habitantes segundo IBGE em 2009, resultando em densidade demográfica de 287,28 hab./Km² (Fonte: PMSJP) e com expectativa de aumento populacional para 315.855 hab em 2010 e projeção de 431.488 hab. para 2020 (IPARDES, 2009).

4.2 - Diagnóstico da situação-problema:

A estrutura da Secretaria Municipal de Saúde foi alterada ao longo dos anos, desde sua criação para adequar-se à extensão dos serviços oferecidos à população e para alinhar-se às políticas nacionais, de acordo com os recursos e limites pertinentes ao Município.

O atual momento é de mudanças. Transformações na forma de governar e na observância das necessidades constantemente ampliadas da população de tal forma que se percebeu a necessidade de elaborar um Plano Municipal de Saúde para o quadriênio 2010-2013, frente aos inúmeros desafios diagnosticados convergindo para três grandes eixos definidos para a saúde do Município de São José dos Pinhais:

- Promover o Acesso Integral à Saúde,
- Promover a Educação Permanente nos Serviços de Saúde e
- Promover a Gestão Participativa e Controle Social.

A secretaria de Saúde criou a Divisão de Ensino e Pesquisa em dezembro de 2010, demonstrando preocupação com a Educação Permanente dos seus servidores.

Com o questionário aplicado aos 30 fiscais da Vigilância Sanitária, e posteriormente avaliado, é possível ressaltar aqui a necessidade de um processo de Educação Permanente para os servidores, visto que muito deles, conforme descrito no tópico de discussão mais a frente nesse trabalho adentraram no serviço público há mais de 15 anos. Esses servidores pertencem a um época da qual não se falava em informatização integral e integrada dos sistemas, então os servidores foram “lançados” ladeira à baixo para a tecnologia, logo o processo de mudança da organização podemos dizer que não ocorreu de forma linear e progressiva, e sim em meio a uma grande desordem e confusão.

A coordenação de Educação Permanente da Secretaria de Saúde dos servidores de São José dos Pinhais visando a melhoria do sistema, se tem mostrado presente no processo de Cultura e Mudança Organizacional, pois no primeiro semestre de 2011, realizou cursos de capacitação para os seus 1410 servidores nas áreas: Humanização, Gestão de Pessoas, Gestão Pública, e Informática. Sendo que os cursos de informática, já contabilizam 04: Informática básica-intermediária e avançada; Conhecimento do sistema Moodle, parceria com o SENAC; SINAX, SINFAZ (sistemas gerenciadores específicos do município).

Segundo o autor COHEN (2003), as pessoas não resistem necessariamente à mudanças. Basta ver como aceitaram rapidamente a internet, que mudou bastante os padrões de compra, de comunicação. Percebe-se que na

verdade as pessoas aderem às mudanças, elas rejeitam a mudança quando consideram que as consequências podem ser negativas.

Para tanto, por isso é importante ressaltar que a prefeitura de SJP bem como seus representantes no caso a SMS estão realizando um processo de conhecimento, de averiguação, de levantamento de dados, para promover a Educação Permanente dos servidores, trazendo a estes a capacitação para melhor desempenho das suas atividades,

5 PROPOSTA:

5.1 – Desenvolvimento da proposta:

A proposta inicial diante dos resultados obtidos, é que se avalie um processo de implantação da mudança organizacional e cultural com a participação da Educação Permanente com os servidores, especificamente com os servidores da Vigilância Sanitária, devido às constantes mudanças dos sistemas de informatização e na legislação em vigor. O procedimento será realizado nas seis regionais de saúde do município. As regionais deverão estar equipadas com Flipchart, mídia e os instrutores serão os servidores da própria rede. Os métodos e as técnicas aplicadas serão propostas pelo professor-instrutor, conforme o que foi acordado em plano pedagógico descrito na metodologia e seguindo o direcionamento do que diz a ANVISA (Agencia Nacional de Vigilância Sanitária).

O conteúdo geral do treinamento será no primeiro momento como acessar e trabalhar o sistema de gerenciamento de dados e lançamento de dados para o portal da ANVISA, e após outro fator importante trata-se do treinamento, capacitação e informação sobre as portarias, leis e determinações online da ANVISA.

Outro tópico abordado pela Educação Permanente serão os cursos de treinamento que a Educação Permanente promoverá para a intensificação desse processo de assimilação, aprendizado e treinamento como: Boas Práticas no Comércio de Medicamentos, Boas Práticas para a Manipulação de Alimento, Autorização de Funcionamento de Empresas e Processos Administrativos – Como montar um Processo Administrativo.

5.2- Plano de implantação:

O plano de implantação será do programa de Educação Permanente em Vigilância Sanitária, posteriormente a elaboração de um cronograma para execução no semestre seguinte, contendo cursos, capacitações, treinamentos, palestras. A seguir, teremos as etapas a serem cumpridas conforme o cronograma aprovado, a eleição dos membros efetivos responsáveis pela elaboração do plano pedagógico de desenvolvimento da Educação Permanente,

a motivação dos servidores a participar desse processo de implantação, elaboração e execução; E a realização de uma eleição do Colegiado para atribuições de responsabilidades pela implantação, execução, avaliação e forma de monitoramento.

5.3 - Recursos:

Os recursos humanos utilizados serão os profissionais técnicos da Vigilância Sanitária com especialização e mais experiência na área e que se identificam como instrutor e disseminador de conhecimento da própria rede de servidores do município, sendo parte integrante desse processo cultural de mudança da Organização. Também é possível uma parceria com a SESA para a viabilização de profissionais técnicos do Estado capacitados para ministrar cursos, palestras e capacitações para os nossos servidores.

Os recursos financeiros, a Secretaria Municipal de Saúde apresenta recursos próprios destinados para a promoção de cursos, palestras e capacitações dos servidores em questão de acordo com a demanda. As instalações físicas: podemos contar com três auditórios, para 30, 70, 120 pessoas, equipados, com multimídia e aparelhagem necessária para a reprodução de vídeo e áudio. O Material didático fornecido pela Secretaria Municipal de Saúde: papel sulfite, banner, lápis, canetas, borrachas, cola, canetas coloridas.

Outro detalhe importante se refere à carga horária dos cursos. Para os cursos de capacitação serão de 8h/aula, para os cursos de treinamento serão de 4h/aula, para os cursos de treinamento e aperfeiçoamento serão de 40 h/aula. É importante ressaltar a respeito da carga horária porque esse servidor deixará de exercer sua atividade profissional para exercer atividade acadêmica, seja como aluno, seja como professor-instrutor.

5.4 - Resultados esperados:

Os resultados esperados com a implantação do programa de Educação Permanente, tendo isso como meta, é que consigamos agregar a todos os servidores da Vigilância Sanitária do município, a interface do conhecimento técnico agregado a utilização da informática como um importante instrumento.

Com isso, poderemos otimizar os indicadores quantitativos e qualitativos para acompanhamento do sucesso da implantação do programa de Educação Permanente.

5.2- Riscos ou problemas esperados e medidas preventivo-corretivas:

Um dos riscos esperados é que o servidor pode não aderir ao processo de Educação Permanente e como forma de prevenir, é importante que o Diretor da regional de saúde negocie a imersão desse servidor no curso, fazendo com que ele compreenda a importância do ato, será oferecido para o servidor que participar da Educação Permanente um certificado, e esse certificado futuramente servirá para que contabilize pontos para o nível do cargo que o servidor se apresenta. O diretor precisa ser motivador e não coercitivo, porém também não pode ser desautorizado.

Outro problema trata-se de agenda de compromissos conflitantes, e como meio de prevenir, o cronograma contendo toda a programação de aulas, cursos, palestras, capacitações, treinamentos e aperfeiçoamentos, devem ser aprovados com seis meses de antecedência para evitar o conflito da agenda. Por fim, outro risco é o fato da mudança política no município, o que pode ser feito, para minimizar este risco, seria a aprovação da agenda e o calendário no plano plurianual, entretanto com a mudança de governo é possível que ocorram ajustes nesse processo, o que foge de nossa alçada.

5.6- Discussão dos resultados obtidos

No período de 01 de julho à 30 de julho de 2011 foi aplicado um questionário de forma online para 30 fiscais da Vigilância Sanitária de São José dos Pinhais.

Esse questionário continha 14 perguntas referentes a temática do trabalho e ao processo de mudança organizacional e da cultura quando se trata de informática no sistema público.

Dos 30 entrevistados, 06 não responderam ao questionário e também não justificaram a ausência.

A seguir serão apresentados os resultados dos questionários aplicados aos 30 servidores fiscais da Vigilância Sanitária:

ADESÃO AO QUESTIONÁRIO

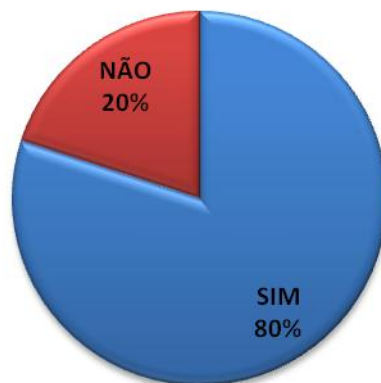


Gráfico 01 referente adesão dos fiscais à pesquisa online.

Dos 24 funcionários da Vigilância Sanitária que responderam ao questionário, com relação a primeira questão, 20% responderam que não dominam os conhecimentos de informática.

Gráfico 02 referente à pergunta numero 01 do questionário aplicado em anexo.

DOMÍNIO DE INFORMÁTICA



Dos entrevistados, 20 responderam que quando iniciaram sua carreira no serviço público não era informatizado.

Gráfico 03 referente à pergunta 02 do questionário em anexo



Dos participantes, 24 responderam que a instituição em que trabalham já ofereceu algum curso de capacitação e treinamento em informática.

Gráfico 04 referente às perguntas 03 e 04 do questionário em anexo.



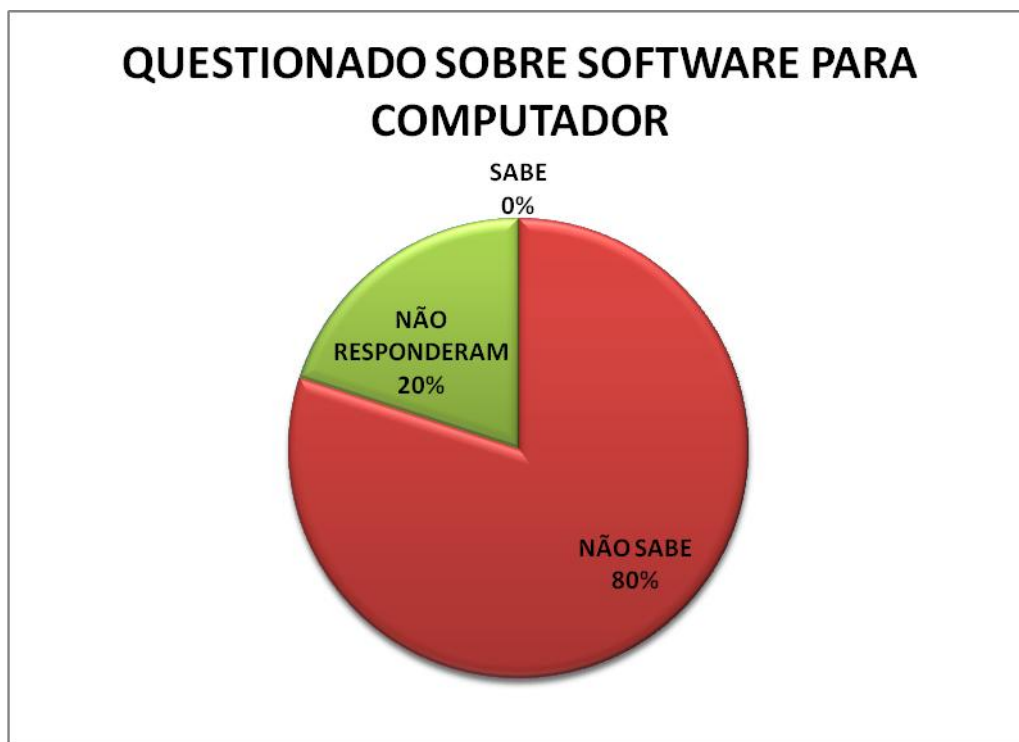
Dos entrevistados, 01 respondeu que o disco flexível do seu PC grava e lêem informações, os outros 23 não sabem.

Gráfico 05 referente à pergunta 07 do questionário em anexo.



Dos entrevistados, 24 não responderam a respeito dos aplicativos do seu computador.

Gráfico 06 referente à pergunta 05, 06, 10 e 11 do questionário em anexo.



Dos entrevistados, 24 responderam que a informática é um importante instrumento de trabalho na sua atividade profissional.

Gráfico 07 referente à pergunta 13 do questionário em anexo.



Dos 24 responderam que a organização em que trabalham pode melhorar o processo de inclusão digital, promovendo treinamento, cursos, capacitação.

Gráfico 08 referente à pergunta 14 do questionário em anexo.



Com essa entrevista online podemos afirmar que os servidores públicos avaliados demonstram que estão no serviço público a mais de 15 anos, com isso podemos dizer baseado em fatos históricos que a informatização dos sistemas no Brasil se deu há pouco mais de 15 anos, então esses servidores não foram preparados adequadamente para esse processo de mudança organizacional e cultural.

Logo, tiveram que se adaptar, porém a adaptação a esse modelo dinâmico de informatização da informação está sendo letárgica, e as organizações mudam de fora para dentro, quando deveriam mudar de dentro para fora. Pois, primeiro arruma-se a própria casa para depois mostrar para os outros a casa da gente. Como consequência, apresentamos um sistema além de burocrático, bastante lento, moroso e retrógrado, com profissionais aquém de suas habilidades e capacidades.

Nesse contexto avaliativo é importante ressaltar que a Cultura e a Mudança Organizacional não pode ser drástica e nem dramática, deve ser progressiva e intermitente, para que todos se encaixem dentro do novo padrão estabelecido sem restrições e sem resistência.

Esse processo é um processo de construção e não de destruição, é um processo de evolução e não de involução, para tanto, todos são partícipes da mudança organizacional, todos são responsáveis e co-responsáveis.

6 CONCLUSÃO:

Com esse trabalho foi possível, em primeiro lugar, realizar um levantamento dos dados referente aos servidores da Vigilância Sanitária sob a forma de questionário aplicado online, se os mesmos apresentavam conhecimentos em informática.

Posteriormente, foi possível analisar através das perguntas específicas que todos os entrevistados quando entraram no serviço público, o serviço não era informatizado e integrado, daí a dificuldade e a necessidade de um processo de Educação Permanente.

A seguir foi colocada a proposta de um processo de Educação Permanente visando a capacitação e o treinamento dos mesmos para que possamos dessa forma não mais andar na contra-mão do processo de mudança organizacional e cultural, para que dessa forma seja possível realizar da melhor maneira possível a interface desse servidor com o instrumento da informática, buscando a qualidade e eficiência do serviço prestado, bem como o seu crescimento e desenvolvimento profissional.

A forma que a Educação Permanente irá realizar isso será através de cursos, os quais já estão sendo realizados em 2011, entretanto esses cursos terão agora que entrar na agenda para 2012.

E a Educação Permanente também irá instituir um processo de avaliação do tipo chek-list para verificação direta da percepção dos servidores quanto aos cursos ofertados, o aproveitamento será avaliado mediante avaliação da lista de presença de participação do mesmo, bem como também, através da verificação direta do rendimento produtivo no semestre seguinte, relacionado a sua atividade profissional.

Podemos concluir também que a resistência às mudanças não é somente advinda de uma reação natural do ser humano, de acordo com a pesquisa, foi possível identificar que dentre outros, o mau planejamento da organização em trabalhar essa mudança de fora para dentro e não de dentro para fora, as falhas no processo de mudanças, pois os servidores foram “empurrados” para essa mudança e a falta de comunicação entre a organização e o servidor.

É preciso quebrar o paradigma da resistência e deixar de vê-la como a grande vilã ou algo que deva ser ultrapassado, eliminado. É preciso mudar a visão e encarar a resistência como algo que vá auxiliar o processo de mudanças, já que esta pode servir como ferramenta para identificar problemas, falhas e mau planejamento tanto da instituição/organização como do servidor.

A temática das mudanças organizacionais e cultura estão em foco nos últimos tempos, propiciando maiores discussões e questionamentos acerca de suas vertentes.

Vale ressaltar aqui também a necessidade de acompanhamento desses dados propostos, e até mesmo, a continuidade de estudos posteriores sobre o contexto desse trabalho.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANGELONI, M. T. **Organizações do conhecimento: infra-estrutura, pessoas e tecnologias.** São Paulo: Saraiva, 2002.

COHEN, A R. **Comportamento organizacional: conceitos e estudos de caso.** Rio de Janeiro, Campus, 2003.

CHIAVENATO, I. **Construção de talentos.** Rio de Janeiro: Campus, 2002. **Comportamento organizacional: a dinâmica do sucesso das organizações.** São Paulo: Pioneira Thonson Learning, 2004.

CHU, Rebeca Alves. **Resistência as mudanças: aspectos positivos.** ENAMPAD, 2003. EAN BRASIL. Atuação setorial da ean Brasil: calçados. Disponível em: < <http://www.eanbrasil.org.br> > acesso em: 21 de julho 2011.

FISCHER, Augusto. **Mudança organizacional na universidade: o caso da UNOESC – campus de Videira – SC.** 159f. Dissertação (Pós Graduação em Engenharia da Produção). Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2001.

FONSECA, Ana Maria Eiroa da. **O discurso das mudanças e a comunicação organizacional. Sociedade brasileira de estudos interdisciplinares da comunicação.** XXV Congresso brasileiro da comunicação. Salvador/BA. 01 a 05 de set. 2002.

FREITAS, M. E de. **Cultura Organizacional: identidade, sedução e carisma?** 3ª ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2002.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Política Nacional de Educação Permanente em Saúde.** Série B, textos básicos de saúde. Série Pactos pela Saúde. Brasília-DF, volume 9, 2006.

SENGE, Peter M. **A quinta disciplina: Arte, teoria e prática de aprendizagem.** São Paulo: Best Seller, 1990.

SOTO, Eduardo. **Comportamento organizacional: o impacto das emoções.** São Paulo: Thomson, 2002.

STARKEY, K. **Como as organizações aprendem: relato do sucesso das grandes empresas.** São Paulo: Futura, 1997.

TAGLIAPIETRA, M. O. **Desenvolvendo a Cultura da Mudança Organizacional**. III Seminário do Setor de Ciências Aplicadas, Unoeste, Cascavel, 2004.

WOOD, Thomaz Jr. (Coordenador). **Mudança organizacional: aprofundando temas atuais em administração de empresas**. São Paulo: Atlas, 1995.

ZIEMER, R. **Mitos Organizacionais: o poder invisível na vida das empresas**. São Paulo:Atlas, 1996.

ANEXO
Questionário Online

1. Você domina os conhecimentos de informática? E quantos anos você trabalha nessa organização?

Sim ()

Não ()

2. Quando você iniciou a sua atividade no serviço público o sistema era informatizado?

Sim ()

Não ()

Não sabe ()

3. Durante a sua carreira no serviço público foi oferecido curso de capacitação de informática para você?

Sim ()

Não ()

Não sabe ()

4. A oferta dos cursos de informática para você pelo seu setor ou departamento foi:

Imposta () determinado/obrigatória () solicitado/requisitado ()

5. Você sabe o que é Hardware?

Sim ()

Não ()

6. O seu CPU apresenta um serial para conectar dispositivos externos?

Sim ()

Não ()

Não sabe ()

7. O disco flexível do seu PC grava e lê informações?

Sim ()

Não ()

Não sabe ()

8. Quando foi a ultima vez que você fez um backup no se CPU?

Há 1 mês ()

Há 06 meses ()

Nunca fiz ()

9. O hardware do se PC usa o software para fazer o seu computador funcionar?

Sim ()

Não ()

Não sabe ()

10. Qual desses aplicativos abaixo você tem no hardware do seu PC?

PMGI ()

OFFICE ()

CTI/S ()

NENHUM ()

11. Os aplicativos não-windows do seu CPU são executados pelo Prompt do MS-DOS?

Sim ()

Não ()

Não sabe ()

12. Quando você liga seu PC você realiza:

LOGGIN ()

LOGOFF ()

OS DOIS ()

NENHUM ()

13. Você acha que a informática contribui como ferramenta importante no exercício da sua atividade?

Sim ()

Não ()

Não sabe ()

14 O que a organização que você trabalha pode fazer para melhorar a inclusão digital?

Nada () Treinamento/cursos/capacitação () Aprendo sozinho ()

Obrigada.